

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori dan Konsep .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II           TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	15
1. Perlindungan Konsumen .....	15
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....	19
3. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	22
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	31
B. Pelaku Usaha .....	34
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	34
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	35

3.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	37
C.	Transportasi Online.....	38
1.	Keberadaan Transportasi Berbasis Aplikasi Online .....	38
2.	Tujuan dan Manfaat Keberadaan Transportasi Berbasis Aplikasi Online .....	40
3.	Dasar Hukum Transportasi Berbasis Aplikasi Online .....	41
D.	Tinjauan Umum Perjanjian .....	43
1.	Pengertian Perjanjian Dalam Konteks Hukum dan Pendapat Para Ahli .....	43
2.	Syarat-syarat sahnya Perjanjian .....	44
3.	Asas-asas Dalam Hukum Perjanjian .....	46
a.	Asas Kebebasan Berkontrak .....	47
b.	Asas Konsensualisme .....	47
E.	Perjanjian Baku .....	48
1.	Pengertian Perjanjian Baku .....	48
2.	Ciri-ciri Perjanjian Baku .....	49
3.	Prinsip Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku .....	50
F.	Kontrak Elektronik.....	51
1.	Pengertian Kontrak Elektronik.....	51
2.	Ciri-ciri Kontrak Elektronik.....	52
3.	Keabsahan Kontrak Elektronik .....	53
G.	Layanan Aplikasi Ojek Online (Gojek).....	56
1.	Profil PT. Gojek Indonesia .....	56
a.	Sejarah Berdirinya Gojek di Indonesia .....	56
b.	Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia.....	58
c.	Penerapan E-Commerce pada PT. Gojek Indonesia .....	59
 <b>BAB III           METODOLOGI PENELITIAN</b>		
A.	Metode Penelitian .....	61
1.	Jenis Penelitian.....	61
2.	Pendekatan Masalah.....	61

B. Sumber-sumber Bahan Hukum Penelitian.....	62
1. Bahan Hukum Primer .....	62
2. Bahan Hukum Sekunder .....	63
3. Bahan Hukum Tersier .....	63
C. Teknik Pengumpulan Data.....	63
D. Analisis Data.....	64

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kontrak Baku Layanan Aplikasi Ojek Online di Tinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	65
1. Kontrak Baku Di Tinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian .....	65
2. Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kontrak Baku Layanan Aplikasi Ojek Online .....	74
a. Pertanggung Jawaban Kontraktual ( <i>Contractual Liability</i> ) dalam KUH Perdata .....	75
b. Pertanggung Jawaban Kontraktual Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	76
c. Isi klausula Pertanggungjawaban Dan Batasan Pertanggungjawaban Pada Layanan Aplikasi Ojek Online (Gojek) .....	77
3. Penerapan Kontrak Elektronik Driver Gojek Dengan Penyedia Layanan Aplikasi Ojek Online .....	82
4. Legalitas Ojek Online di Indonesia .....	87
B. Kedudukan Konsumen Yang Di Abaikan Oleh Penyedia Layanan Aplikasi Ojek Online (Gojek) Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen .....	90

1. Kerugian Konsumen Akibat Ketidak Jujuran Penyedia Layanan Aplikasi Ojek Online (Gojek) .....	90
2. Hal-hal Yang Mengakibatkan Terjadinya Pelanggaran Hak-hak Konsumen yang dilakukan Oleh Pelaku Usaha (Penyedia Layanan Aplikasi Ojek Online) .....	94
3. Penegakan Hak-hak Konsumen Akibat Ketidak Jujuran Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha (Penyedia Layanan Aplikasi Ojek Online) .....	97
4. Permasalahan Yuridis Dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen .....	100
C. Upaya Hukum Yang Di Tempuh Konsumen Atas Kerugian Yang Di Akibatkan Dari Barang/Jasa Yang Di Tawarkan Pelaku Usaha Melalui Aplikasi Ojek Online .....	103
1. Melalui Jalur Pengadilan.....	104
a. Pengajuan Gugatan .....	105
b. Pemeriksaan dan Pembuktian .....	108
2. Di Luar Pengadilan .....	110
a. Penyelesaian Penggantian Kerugian Seketika Secara Langsung Dengan Jalan Damai .....	110
b. Tuntutan Penggantian Kerugian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) .....	111

## **BAB V**

### **PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	114
B. Saran .....	115
Daftar Pustaka	